

shopping  
tomorrow

EXPERT GROEP B2B2C



MIRABEAU | \*

A Cognizant Digital Business

# Business to human

Hoe gaan we om met de versmelting van B2B en B2C?



### Linda de Lange

Expert binnen B2B2C groep, E-commerce Manager B2B and Belgium bij Greetz  
Meer dan 14 jaar ervaring in B2B commerce: Bol.com, Albert Heijn, Greetz.  
Verantwoordelijk voor het ontwikkelen van de zakelijke markt binnen Greetz



### Floris Nijdam

Voorzitter Expert groep B2B2C, Lead Creative Consultant bij Mirabeau  
15 jaar ervaring in digital customer experience. Gespecialiseerd in B2B.



# Index

- Markten vermengen
  - Eerste inzichten expert groep
    - B2B & B2C bestaan niet
    - Hoe blijf je relevant in de keten?
    - Hoe blijf je onderscheidend als organisatie?
  - Conclusies & tips.
-

Markten versmelten

---



B2C → B2B

B2B ↑ Klientbeleving

B2C ← B2B

B<sub>2</sub>C → B<sub>2</sub>B

✓ VERZEND DIRECT NAAR JE RELATIES

✓ MAANFACTURATIE

✓ ALTIJD UNIEK & PERSOONLIJK

## VERRAS JE RELATIE

Ervaar de voordelen van een zakelijk account:  
Achteraf betalen op **maandfactuur** en...

- UNIEKE CADEAUS
- ADRESBOEK
- KALENDER
- DIRECTE VERZENDING

[Open zakelijk account →](#)

DEZE WEEK 2 KAARTEN VOOR DE PRIJS VAN 1

GEBRUIK CODE: **2VOOR1**

KAARTEN →



TAARTEN & GEBAK →



BLOEMEN →





amazon





Shop all Categories

Go!

[Index: Product, Material, Brand](#) | [Line of Credit](#) | [Where's My Order?](#) | [FREE Two-Day Shipping](#)

Categories

[All Categories](#)

[Industrial & Scientific](#)

[Janitorial & Sanitation Supplies](#)

**Paper Products**

[Facial Tissues \(69\)](#)

[Paper Towels \(269\)](#)

[Paper Towel Dispensers & Holders \(287\)](#)

[Toilet Paper Holders \(115\)](#)

[Toilet Seat Covers \(16\)](#)

[Toilet Seat Cover Dispensers \(32\)](#)

[Toilet Tissue \(167\)](#)

[Toilet Tissue Dispensers \(169\)](#)

Amazon Prime

[Prime \(1017\)](#)

Brand

[Georgia-Pacific \(102\)](#)

[Bay West \(4\)](#)

[Windsoft \(42\)](#)

[Kimberly-Clark Professional](#)

[Industrial & Scientific](#) > [Janitorial & Sanitation Supplies](#) > **[Paper Products](#)**

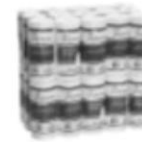
## Paper Products



Facial Tissues



Paper Towel Dispensers & Holders



Paper Towels



Toilet Paper Holders



Toilet S  
Disp



Toilet Seat Covers



Toilet Tissue



Toilet Tissue Dispensers

[OUR ENVIRONMENT]

Arnhem Change

Sort by: Standard Show: 5

Show only

New Products

Price

Up to € 25

€ 25 - € 50

€ 50 - € 90

More than € 90

€ to

€ Search

Seller

Pb Protection

TuinEnBouwmarkt.nl

bol.com

Fruugo

LightInTheBox

More



Tricorp workwear overalls  
US Overall TUA2000  
€ 29.75 at Pb Protection



Budget Line Overalls Overall  
€ 16.25 at Pb Protection



Budget Line Overalls Overall  
100  
€ 15.65 at Pb Protection



Westport Overalls Overall  
S999  
€ 17.02 at Pb Protection



Westport Overalls Ov  
Liverpool  
€ 22.53 at Pb Protection



Workman Overalls Overall  
Utility  
€ 41.60 at Pb Protection



Westport Overalls Overall  
BIZ5  
€ 51.53 at Pb Protection



Workman Overalls Overall  
€ 41.60 at Pb Protection



Hydrowear Overalls Overall  
Piedmont  
€ 42.95 at Pb Protection



Westport Overalls Ov  
S996  
€ 15.95 at Pb Protection



[OUR ENVIRONMENT]





amazon





B2B ↑ Klantbeleving

**BOSCH**



Orientation of return line connector

**CAUTION:**

- Make sure the injector connector is installed vertically as illustrated.
- Failure to follow this instruction may result in damage to the vehicle.

**Steps:**

1. Locate the return line connector by hand. Note the correct orientation of the return line connector.

Insert and replace spill return pipes and read test:

01 • 02 • 03 • 04 • 05 • 06 • 07 • 08 • 09



Gemiddelde B2B klantportaal in 2017

### YOUR COMPANY'S APP...

FIRST NAME: <input type="text"/>	TYPE CD: <input type="text"/>	4 - K
LAST NAME: <input type="text"/>	TQP STAT: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	AA2-
SSN: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	VER: <input type="text"/> <input type="text"/>	DK9B
ID: <input type="text"/> FT/PT: <input checked="" type="checkbox"/>	CAT CD: <input type="text"/>	KKA?
PHONE 1: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> ...	CITY: <input type="text"/>	CN3
PHONE 2: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> ●	STATE: <input type="text"/>	AA-9
ADDR 1: <input type="text"/>	ZIP: <input type="text"/> ...	NEW
ACCT #: <input type="text"/>	ORD #: ● ○ ○ ? ●	DEL

OKAY   APPLY   SAVE   LUNDO   HELP   DELETE   EDIT

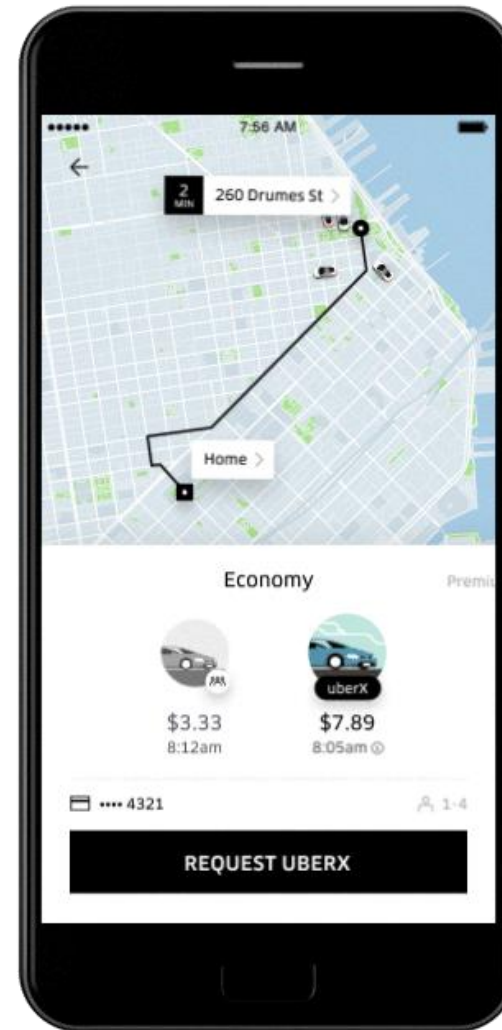
SELECT   BROWSE   ERRORS



B2C begrijpt al dat 'customer experience' niet draait om hoe mooi je website is.  
Het gaat over nieuwe business modellen



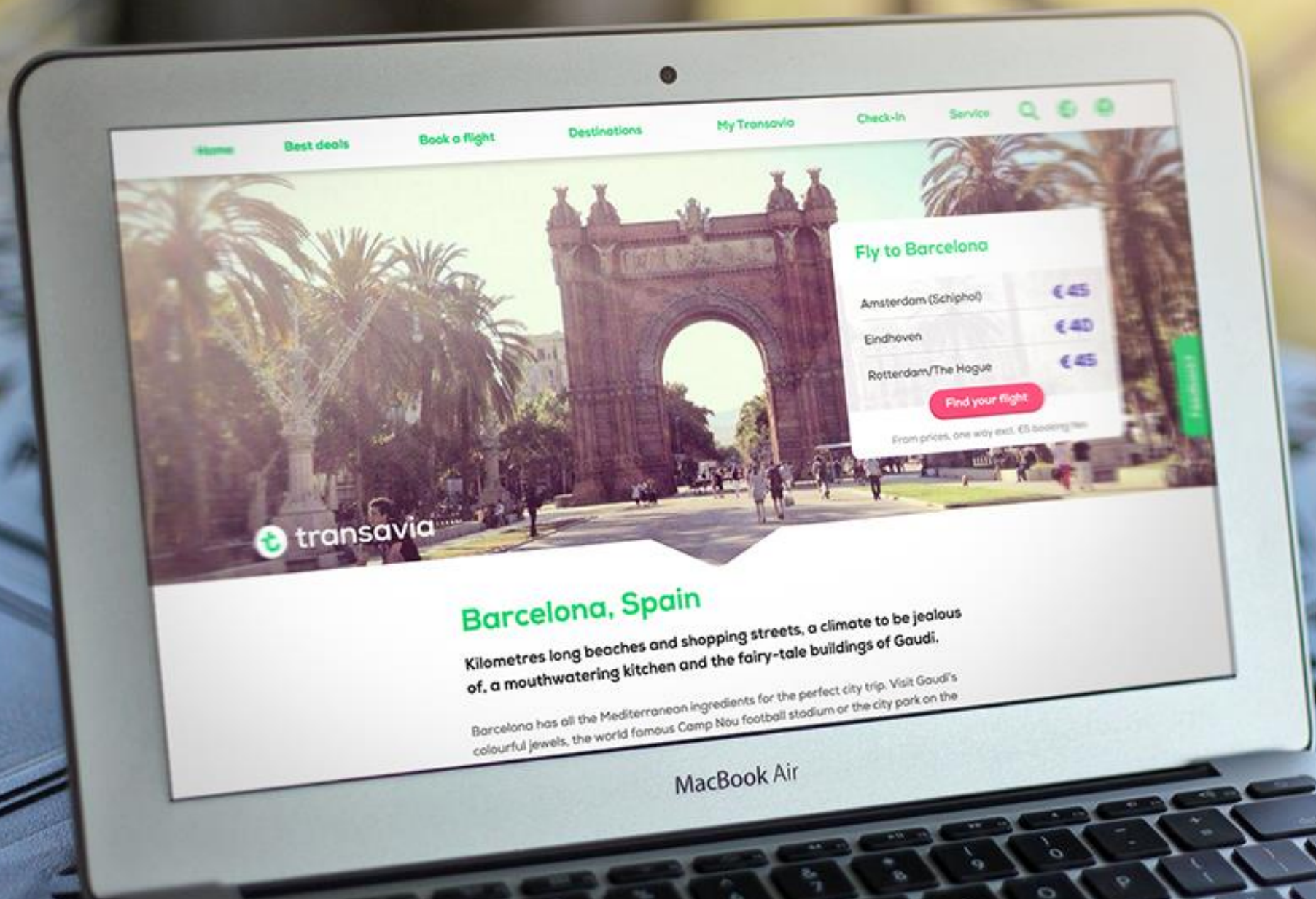
2012 - 2017





B<sub>2</sub>C ← B<sub>2</sub>B





Home

Best deals

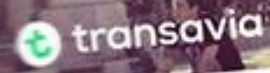
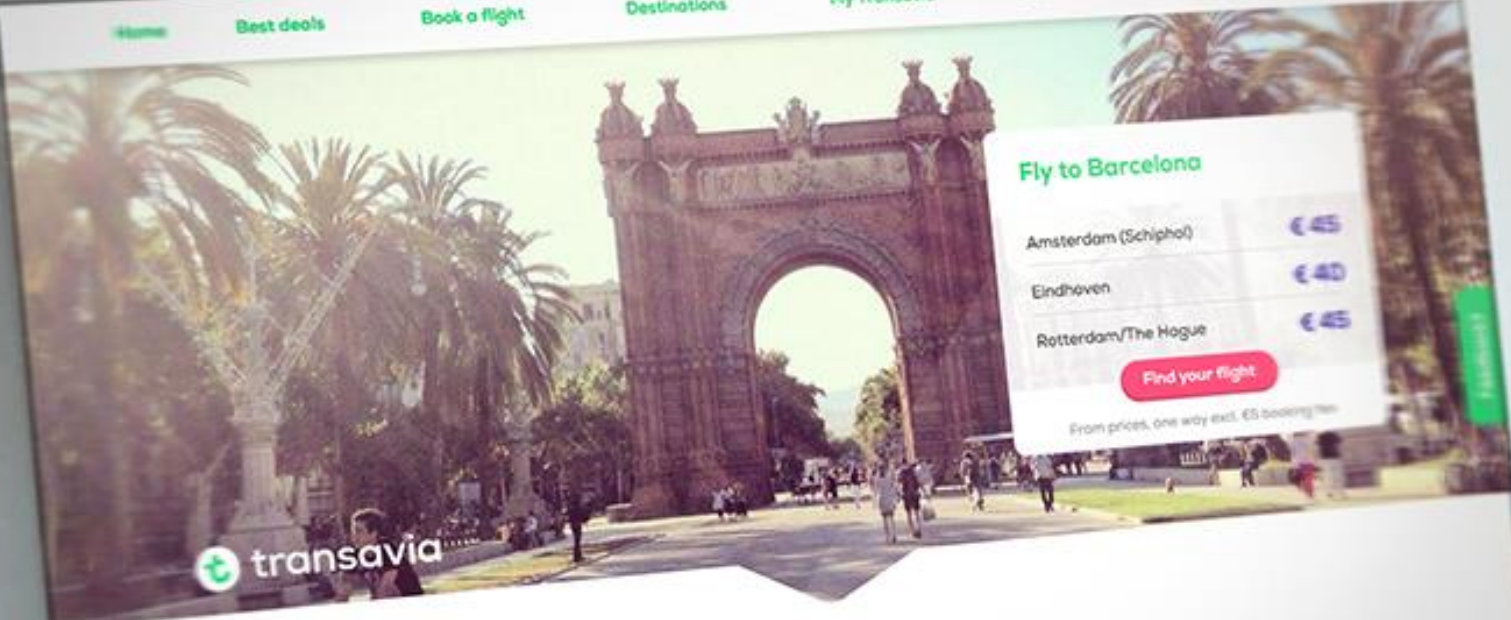
Book a flight

Destinations

My Transavia

Check-in

Service



### Fly to Barcelona

Amsterdam (Schiphol)	€45
Eindhoven	€40
Rotterdam/The Hague	€45

Find your flight

From prices, one way excl. €5 booking fee

## Barcelona, Spain

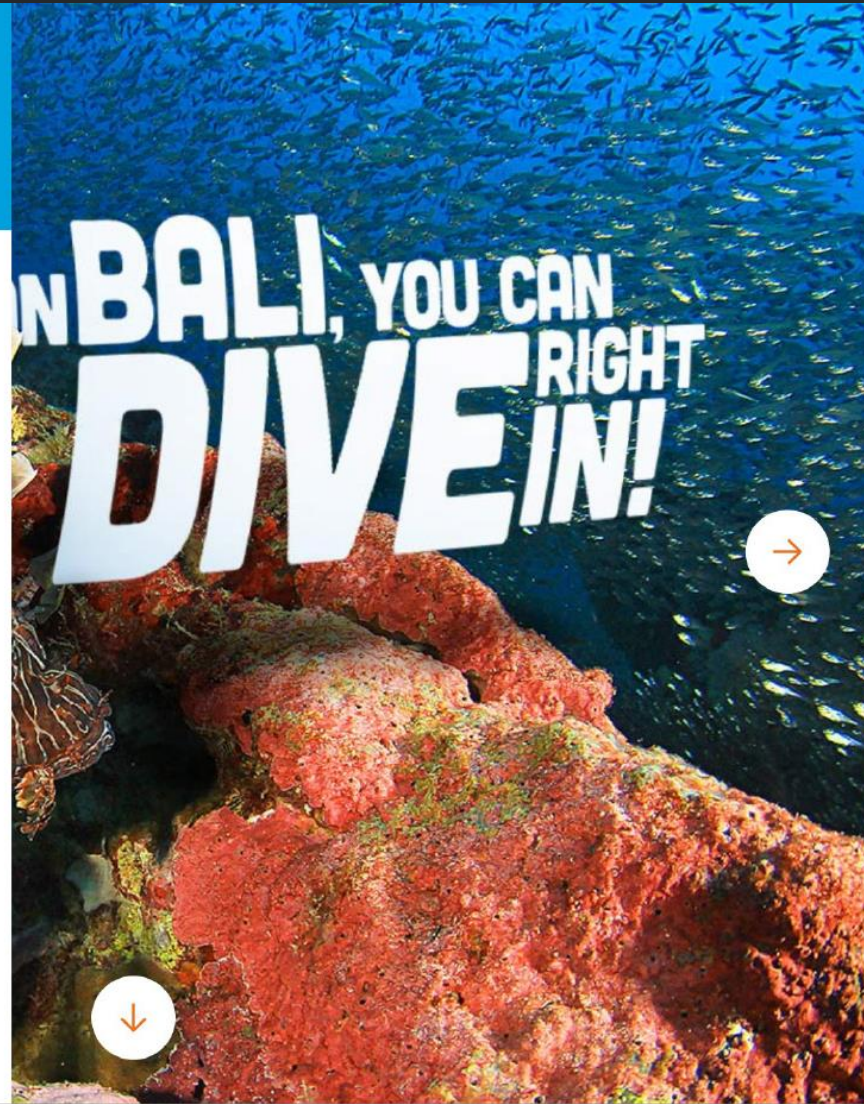
Kilometres long beaches and shopping streets, a climate to be jealous of, a mouthwatering kitchen and the fairy-tale buildings of Gaudi.

Barcelona has all the Mediterranean ingredients for the perfect city trip. Visit Gaudi's colourful jewels, the world famous Camp Nou football stadium or the city park on the

MacBook Air



Try our hand-picked  
travel ideas





RŌKA



Home » Eyewear » Falcon TI



SILVER FRAME - CARBON LENS WITH ARCTIC MIRROR

FALCON TI

PERFORMANCE AVIATOR SUNGLASSES

ONE SIZE (55-17-140)

THIS FRAME IS PRESCRIPTION READY

★★★★★ 4.8 (15)

\$260.00

FREE EXCHANGES & RETURNS [?]

QTY 1

COLOR



ADD TO CART

100% SATISFACTION GUARANTEE  
30 DAY RETURN & EXCHANGE POLICY [?]

STYLE: 1229-31 | 11M-001-316





# In major reversal, New Jersey allows Tesla to sell its cars directly, without dealerships

Governor Christie signed the bill into law this afternoon

by Ben Popper | Mar 18, 2015, 2:32pm EDT

f SHARE TWEET LINKEDIN



Jeff Zelevansky/Getty Images

Almost exactly one year after it was [banned from selling its cars directly](#) in New Jersey, Tesla will be back in business in the Garden State. Governor



# Expert panel inzichten

---



FETIM GROUP



Vooritter





**“Hoe bereiden we ons voor op het versmelten van B2B en B2C en het bijbehorende kanaalconflict? Hoe bieden we onze klant een excellente klantervaring en bovenal hoe worden we succesvol in de business-to-human markt?”**

B2B en B2C bestaan niet

# B2B en B2C lopen in elkaar over

Grootzakelijk

MKB (specialistisch)

MKB (generiek)

ZZP B2C



## Complex

Meerdere stakeholders  
Complex aankoopproces  
Grote investeringen  
Lange termijn relaties



## Simpel

Een persoon  
Directe verkoop  
Kleine aantallen  
Losse transacties

# Overeenkomsten: Klantbeleving & digitaal gemak

Look & Feel, Inspiratie, performance, personalisatie,  
betrouwbaarheid, omnichannel, snel leveren, goede  
klantenservice, transparantie

*“Voldoe aan de digitale standaard van vandaag”*



Complex

## Verschillen: Detailniveau, proces & voorwaarden

Simpel

Specs, documentatie, samples, files	Productinformatie	Visueel, Video, Review
Onderhandelen, kwantum korting	Prijs	Kortingscode, Acties
Verantwoording opleggen, garanties, reputatie	Vertrouwen	Keurmerk, garanties, voorwaarden, peers
Externe bevestiging, meerdere gebruikers	Aankoop	Intrinsieke motivatie, enkele gebruiker
Op rekening, facturatie, koppelingen, boeknummers, kredietwaardigheid	Betalen	Vooruitbetalen, op afbetaling
Gesplitste leveringen, leveringsvoorwaarden	Ontvangen	's Avonds, Zelf ophalen

Denk niet B2B of B2C, denk  
complexiteit van de business

---

Hoe blijf je relevant in de keten?

Merkidentiteit & marketing?

---

Thought leadership





A black and white photograph of three muscular men sitting on a bamboo structure. They are wearing large, stylized panda masks. The man on the left is shirtless, the man in the middle is wearing a dark t-shirt, and the man on the right is wearing a light t-shirt. The background is dark with bamboo poles.

 bamigo.com

Je moet wel heel sterk in je  
schoenen staan.

---



# Grote platformen krijgen steeds meer macht



Geen eigen producten

**NETFLIX**

**amazon**



Ooit gestart zonder eigen producten

# Hoe ga je winnen van private labels van grote platformen?



# Service en diensten creëren relevantie

---

OP WERKDAGEN VOOR 21:00U BESTELD IS VOLGENDE DAG IN HUIS!



Account

Cart

Customer service



NIKE  
Roshe NM Flyknit PRM Photo Blue

€135



NIKE  
Roshe NM Flyknit PRM Rough Green

€135



ADIDAS  
Stan Smith W Legend Ink

€85

Male

Female

Select your size

NIKE



ADIDAS



NEW BALANCE



PUMA



REEBOK



VANS



NIKE  
Air Max 1 Ultra Moire Wolfgrey-Black

€145



NIKE  
Classic Cortez Leather Midnight Navy-White

€95



PUMA  
R698 X Vashtie Black

€120



VANS  
Iso 1.5 Mono White

€79



Self service



Component  
7001330H03/AAEF001240

Assigned to: Willem

Current location: **Shop composite**

Next in route: **Warehouse**

Schedule: **Ontime**

Status: **Unserviceable repairing**



Self service

Congratulations, your request has been  
acknowledged by KLM CS!

Your serviceable VFSG is on its way.



TRACK & TRACE:

OK









Platformen integreren steeds beter met dagelijkse business.  
**Veranderen webshops in service portals?**

Grootzakelijk

MKB (specialistisch)

MKB (generiek)

ZZP B2C



SERVICE PORTAL? (2022)

COMPLEXE WEBSHOP (nu)

WEBSHOP (2012)



Focus op je toegevoegde waarde in  
de keten (en direct contact)

---

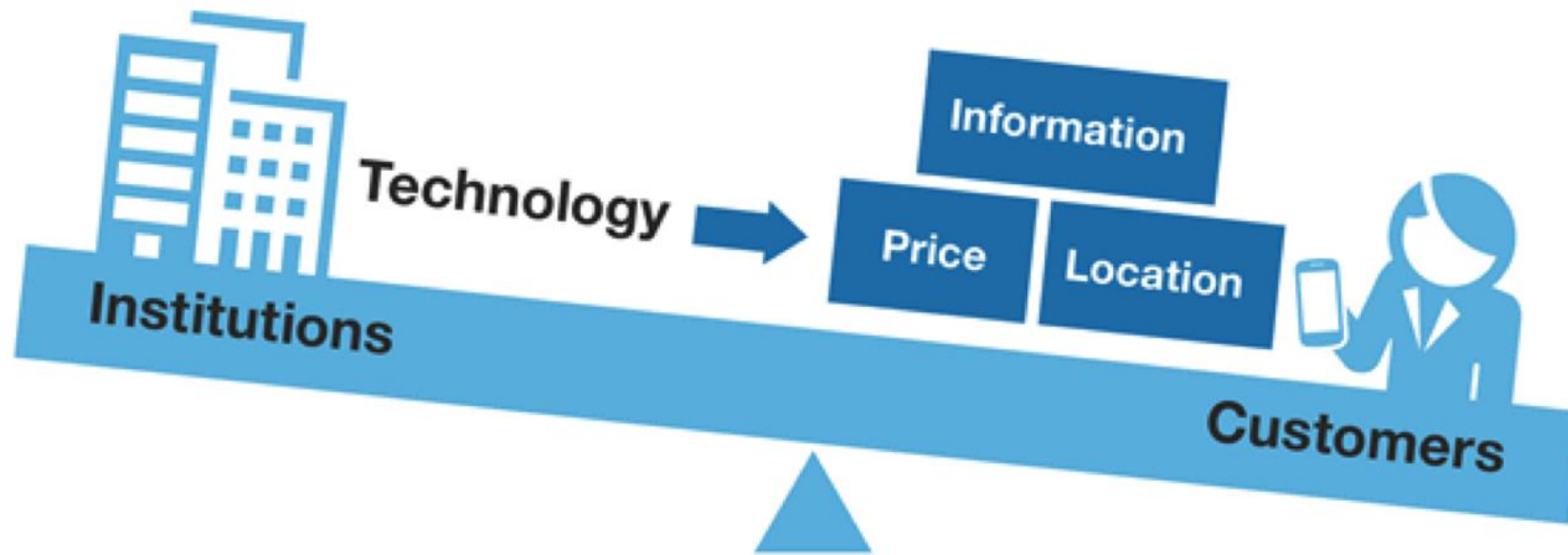
Hoe blijf je onderscheidend als  
organisatie?

# Klantbeleving is de sleutel naar succesvol ondernemen

Quote Frankwatching:

“B2B, B2C, de fout zit in de benaming. Het suggereert de beheersing over een richting. Van a naar b. Van business naar consumer. In de nieuwe wereld is het andere startpunt veel belangrijker geworden: van dat van de klant. De winkel levert niet aan de klant, maar de klant haalt bij een winkel.”

---



# Klantbeleving centraal in je organisatie

1. Cultuur: De klant écht centraal stellen
2. Service: Integeren met dagelijks leven van klant.
3. Transparantie: Pricing en data
4. Organisatie: Flexibiliteit

# 1. Cultuur

---



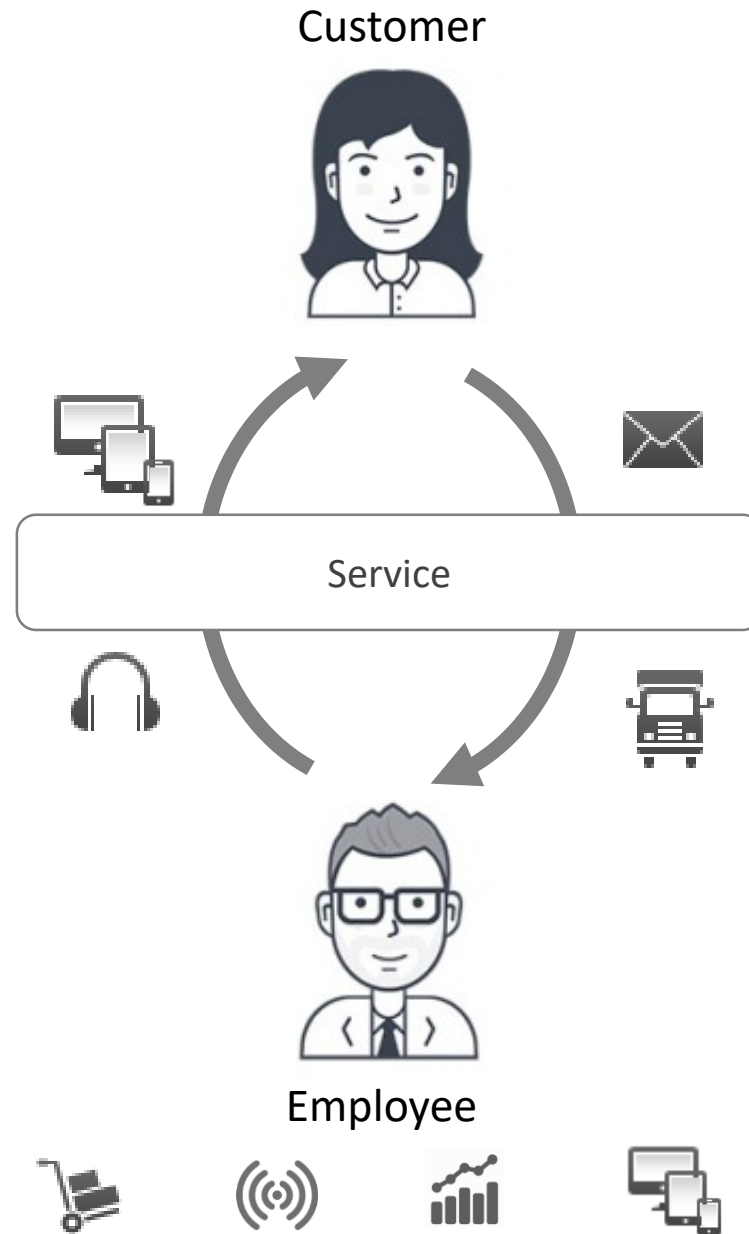


“Bol.com heeft geen klanten. Klanten hebben bol.com”



## 2. Service

---



Ontzorg je klanten  
(Service design)

Verbeter werkprocessen  
(Digitizing employees)



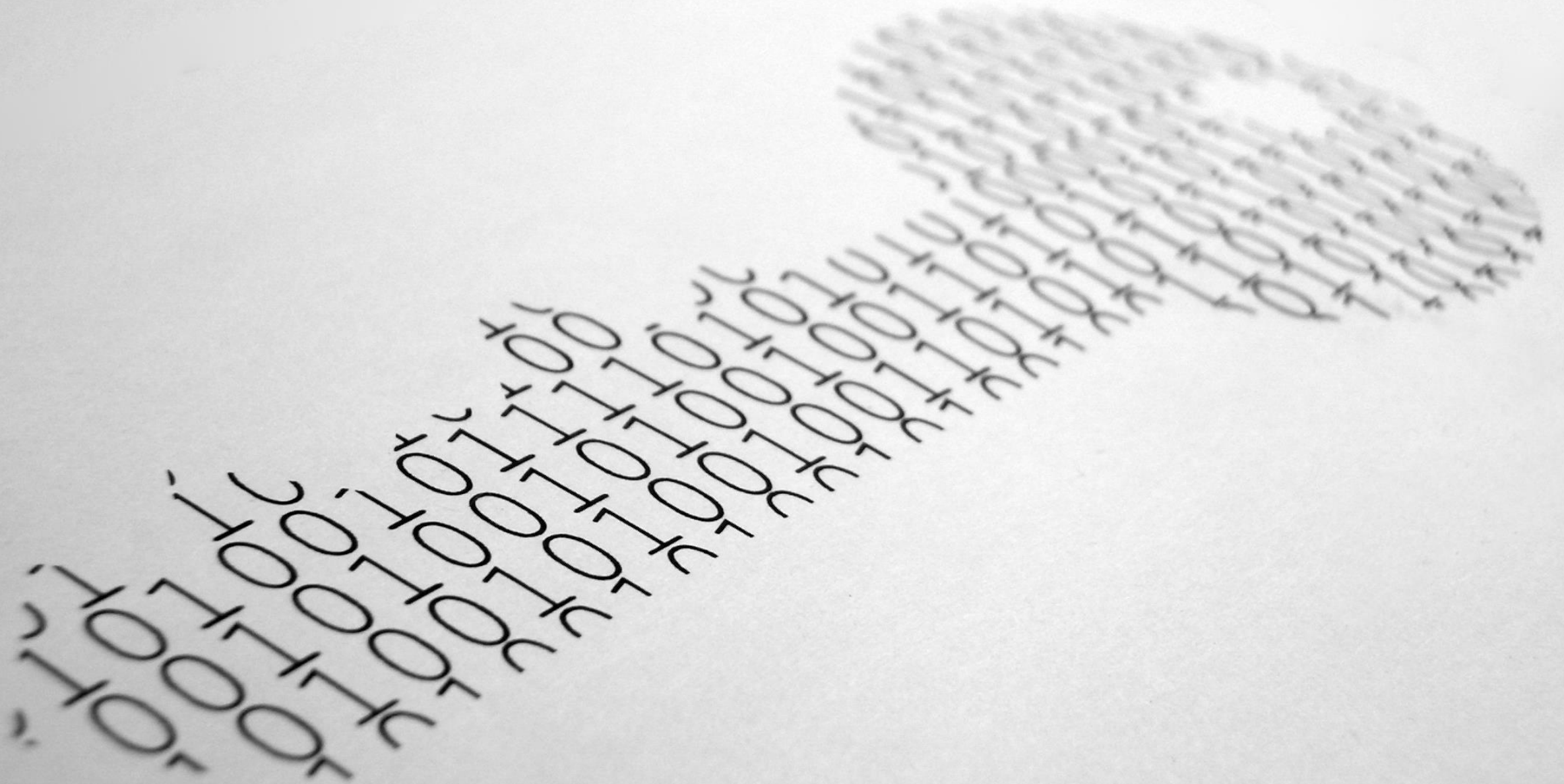
Je kan alleen integreren met het dagelijks leven van de klant als je deze écht begrijpt

# 3. Transparantie

---



Verborgen kosten worden zichtbaar en prijsafspraken zijn moeilijker geheim te houden



Gebruik van data leidt tot vragen over eigenaarschap en security. Wees voorbereid.

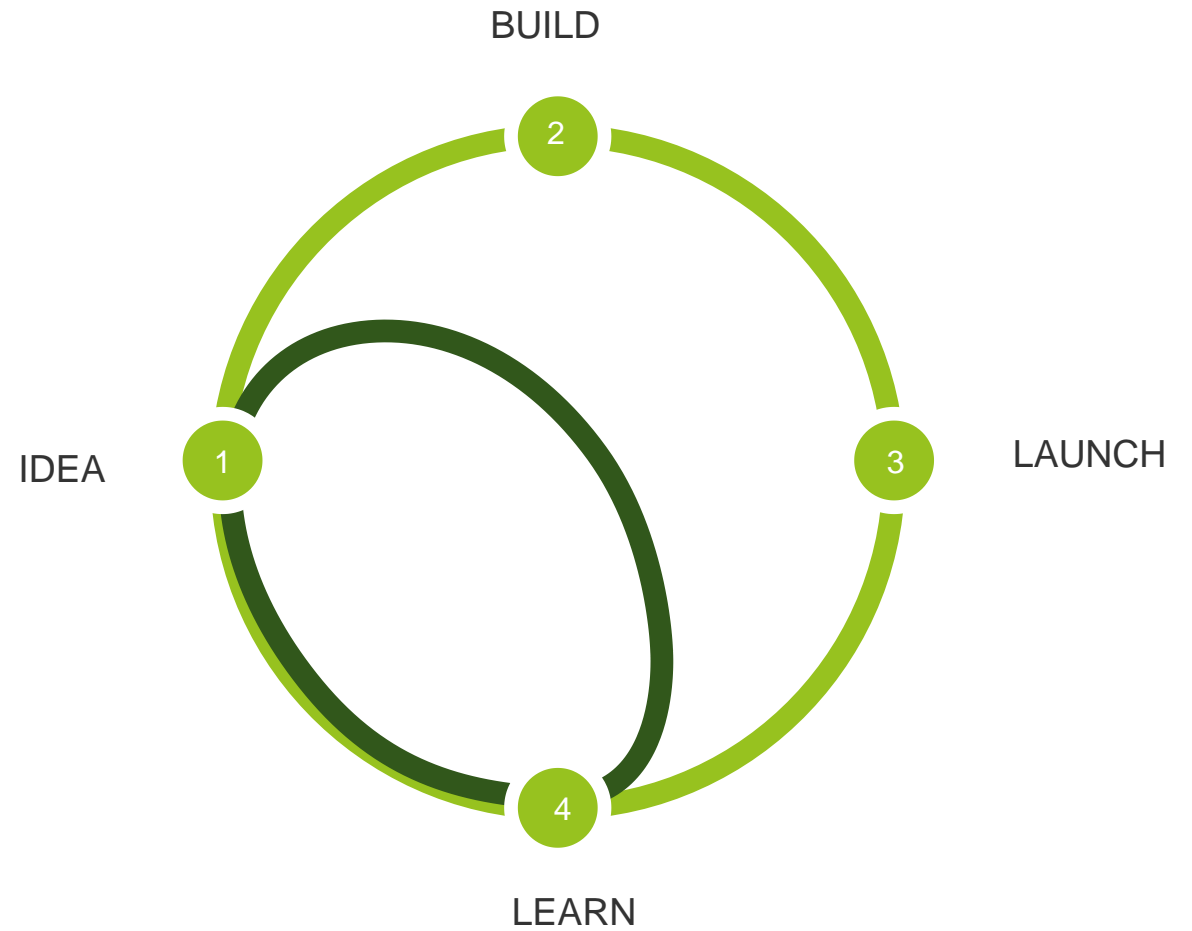
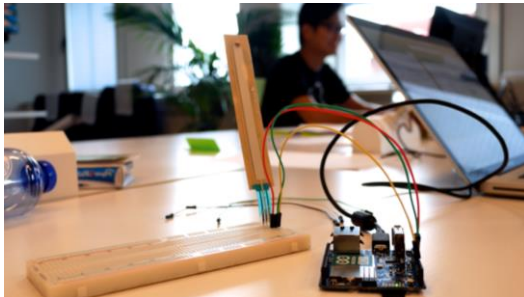


# 4. Flexibilität

---

# Agile cultuur & mindset

begrijp, probeer, test, verbeter



Agile organisatie:  
Organiseer teams, IT en business op klantbehoefte



**NETFLIX**

**Google**



Tot slot

---

# Conclusies

- B2B en B2C is 1 wereld. Kijk naar gradatie van complexiteit
- Kies je unieke service positie in de keten en integreer met het dagelijks leven van de klant
- Bereid je voor op andere, transparante prijsmodellen
- Organiseer op flexibiliteit. Verandering in de keten is de enige constante

shopping  
tomorrow

EXPERT GROEP B2B2C

*epi* MIRABEAU | ✪  
A Cognizant Digital Business

Vragen?

[fnijdam@mirabeau.nl](mailto:fnijdam@mirabeau.nl)

[linda.de.lange@greetz.com](mailto:linda.de.lange@greetz.com)